

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Taksi merupakan salah satu angkutan umum yang cukup berbeda dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Perbedaan tersebut meliputi rute yang tergantung pada permintaan penumpang, kenyamanan yang relative baik, waktu tempuh yang lebih cepat, dan fleksibilitas disemua tempat. Dalam perkembangannya, taksi banyak mengalami perubahan dari segi operasional dan investasi. Adapun fenomena baru yang terjadi pada angkutan umum ini yaitu fenomena taksi berbasis *online*, yang pemesanannya melalui aplikasi taksi *online* seperti (Go-Car) dalam memasarkan jasanya kepada para konsumen. Berbeda pada taksi konvensional biasanya, taksi berbasis aplikasi ini menggunakan mobil pribadi sebagai alat transportasinya. Aplikasi taksi *online* ini menawarkan lebih banyak kemudahan dibandingkan taksi konvensional, seperti kemudahan dalam pembayaran dan juga relatif lebih murah dibandingkan dengan biaya taksi konvensional. Dalam menggunakan aplikasi ini, para pengguna taksi tidak perlu lagi mencari taksi konvensional di pinggir jalan. Pelanggan bisa mendapatkan layanan taksi *online* sesuai dengan kebutuhannya, dengan mengakses aplikasi (Go-Car) melalui *smartphone*. Kemudian *driver* yang menerima pesanan akan menjemput pengguna jasa tersebut kelokasi yang di tentukannya pada saat memesan layanan taksi *online*.

Berdasarkan uraian di atas pada aplikasi taksi *online* (Go-Car) maka, penulis akan menganalisis penerimaan aplikasi taksi *online* (Go-Car) di kota Jember, dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi. Teori ini menjelaskan bagaimana reaksi pengguna ketika dihadapkan dengan sebuah teknologi baru yang digunakan dalam sebuah organisasi, tentang bagaimana dan kapan mereka menerimanya. Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) yang untuk menilai kinerja suatu aplikasi didasarkan pada variable *Reliability* (Keandalan), *Flexibility* (Keluwesan), *Security* (Keamanan),

Easy to use (Kemudahan penggunaan), *Privacy* (Kebebasan Pribadi), *Accesbility* (aksesibilitas). Aplikasi taksi *online* (Go-Car) dapat dikatakan baik apabila memiliki penilaian yang baik yang didasarkan pada variabel (TAM) tersebut. Melalui teori *Technology Acceptance Model* dengan prinsip *reability*, *flexibility*, *security*, *easy to use*, *Privacy*, dan *Accesbility* dapat memahami bahwa reaksi dan persepsi penggunaan teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi.

Model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) berkaitan erat dengan penerimaan dan penggunaan teknologi dengan minat perilaku penggunaan (BI). *Technology Acceptance Model* menambahkan dua konstruk utama kedalam model *Theory of Reasoned Action*. Dua konstruk utama ini adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) mengancu pada sejauh mana konsumen percaya bahwa usaha tidak akan diperlukan untuk penggunaan sistem. Persepsi Manfaat (PU) didefinisikan sebagai : ”probabilitas subjektif dari calon pengguna bahwa dalam menggunakan sistem baru akan meningkatkan produktivitas dan kinerjanya” niat perilaku memiliki arti tingkat dimana sikap individu memutuskan secara sadar untuk melakukan atau tidak lakukan aktivitas tertentu dimasa yang akan datang (Davis, 1989).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah tertera di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui penerimaan aplikasi taksi *online* (Go-Car) di kota jember menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Apakah terdapat pengaruh prinsip *Reliability* (Keandalan), *Flexibility* (Keluwesan), *Security* (Keamanan), *Easy to use* (Kemudahan Penggunaan), *Privacy* (Kebebasan Pribadi), dan *Accesbility* (aksesibilitas) pada aplikasi (Go-Car) terhadap penerimaan aplikasi taksi *online* (Go-Car) di kota Jember.

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup batasan masalah yang dapat didefinisikan adalah:

1. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna taksi *online* (Go-Car) yaitu masyarakat umum di daerah kota jember.
2. Menggunakan SPSS dalam proses analisa statistik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah di atas tujuannya sebagai berikut:

1. Menganalisis penerimaan aplikasi taksi *online* (Go-Car) di kota jember menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Untuk mengetahui faktor *Reliability* (Keandalan), *Flexibility* (Keluwesan), *Security* (Keamanan), *Easy to use* (Kemudahan penggunaan), *Privacy* (Kebebasan Pribadi), dan *Accesbility* (aksesibilitas) terhadap penerimaan aplikasi taksi *online* (Go-Car).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi pihak Gojek Indonesia terutama pada aplikasi taksi *online* (Go-Car) dalam hal efektifitas dan efisiensi dalam menggunakan aplikasi, sehingga menarik antusias para pengguna taksi *online* untuk terus menggunakannya.
2. Menambah wawasan penulis tentang pentingnya faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi taksi *online* Go-Car dan hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi taksi *online* Go-Car.